



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense
RECIBO DE RETIRADA DE EDITAL PELA INTERNET

PREGÃO PRESENCIAL N.º 0008/2023
PROCESSO N.º 0014/2023

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de inteligência, gerenciamento, inovação e apoio para acompanhamento, monitoramento e redução do absenteísmo com o intuito de melhorar a resolutividade da Rede da Secretaria de Saúde do Município.

Visando à comunicação futura entre esta Prefeitura e sua empresa, solicitamos a Vossa Senhoria preencher o recibo de retirada do Edital e remetê-lo ao Departamento de Compras e Licitações, por meio do e-mail licitacao@americobrasiliense.sp.gov.br

A não remessa do recibo exime a Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense da responsabilidade da comunicação, por meio de fax ou e-mail, de eventuais esclarecimentos e retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como de quaisquer informações adicionais, não cabendo posteriormente qualquer reclamação.

Razão Social: _____
CNPJ n.º: _____
Endereço: _____
e-mail: _____
Cidade: _____ Estado: _____
Telefone: _____





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense
EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 0008/2023
PROCESSO Nº 0014/2023

O MUNICÍPIO DE AMÉRICO BRASILIENSE – PREFEITURA MUNICIPAL DE AMÉRICO BRASILIENSE, pessoa jurídica de direito público interno, com sede nesta cidade de AMÉRICO BRASILIENSE – SP, à Av. Eugênio Voltarel, nº 25, Centro, inscrita no CNPJ sob nº 43.976.166/0001-50, torna público para conhecimento de todos os interessados que no dia e hora abaixo indicados, será realizada licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL**, do tipo "**Menor Preço Global**", o qual será regido pela Lei Federal nº 10.520/2002, pelos Decretos Municipais nº 001/2011, pelas Leis Complementares nº 123/2006 e 147/2014, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, além das demais disposições legais aplicáveis, e pelas condições estabelecidas no presente Edital e seus Anexos.

O PREGÃO PRESENCIAL será realizado em sessão pública, por meio de sistema informatizado.

DATA DA REALIZAÇÃO: 14 de março de 2023.

HORÁRIO: a partir das 9:30 horas

LOCAL: Sala de reuniões do Paço Municipal, Av. Eugênio Voltarel, 25 – Centro.

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTA, PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO: até o 2º (segundo) dia útil anterior ao certame, o interessado poderá tirar dúvidas, solicitar esclarecimentos, ou apresentar impugnação devidamente fundamentada à autoridade subscritora do Edital do edital através do **Protocolo Digital** do Município <https://americobrasiliense.1doc.com.br/b.php?pg=o/wp>. ou pelo e-mail licitacao@americobrasiliense.sp.gov.br. Não faremos esclarecimentos via telefone.

REFERÊNCIA DE TEMPO: para todas as referências de tempo será considerado o horário de Brasília - DF.

São ANEXOS deste Edital, fazendo parte integrante do mesmo os seguintes documentos:

ANEXO I – Minuta Proposta de Preços;

ANEXO II – Termo de Referência;

ANEXO III – Modelo de Declaração de Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação;

ANEXO IV – Modelo de Declaração de cumprimento do disposto no artigo XXXIII, do artigo 7º, da Constituição Federal;

ANEXO V – Modelo de Declaração de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte;

ANEXO VI - Minuta Contrato e;

ANEXO VII – Termo de Ciência e de Notificação – TCE/SP.

I – DO OBJETO

1 - O objeto deste PREGÃO PRESENCIAL é a **Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de inteligência, gerenciamento, inovação e apoio para acompanhamento, monitoramento e redução do absenteísmo com o intuito de melhorar a resolutividade da Rede da Secretaria de Saúde do Município**, para atendimento das necessidades da Unidade Hospitalar Dr. José Nigro Neto de AMÉRICO BRASILIENSE, conforme ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA e demais Anexos que integram este Edital.

II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

1 - Poderão participar desta Licitação os interessados pertencentes ao ramo de atividade relacionado ao



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

objeto da licitação, conforme disposto nos respectivos atos constitutivos, que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e seus anexos.

1.1. A verificação da compatibilidade do objeto da contratação com a atividade da licitante dar-se-á na fase de Habilitação.

1.2. – Os envelopes contendo o **Credenciamento**, a **Proposta** e os **Documentos de Habilitação** serão recebidos pelo pregoeiro no início da sessão acima designada, ou poderão ser enviados via Correios, no entanto, não nos responsabilizamos por envelopes que não cheguem ao Departamento de Compras de Licitações até o horário do início da sessão.

2 - Estarão impedidos de participar da presente licitação:

2.1. Que estejam suspensas de licitar com a Administração Municipal, durante o prazo da sanção aplicada;

2.2. Que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;

2.3. Que se encontrem em processo de dissolução, liquidação, falência, concordata, fusão, cisão, incorporação e sob concurso de credores, salvo se houver plano de recuperação aprovado pela instância judicial, prevendo a participação em certames públicos.

2.4. Organizadas em consórcio;

2.5. Estrangeiras não autorizadas a funcionar no País;

2.6. Que tenham diretores, sócios ou representantes legais participando em mais de uma proposta;

2.7. Que possuam, em sua diretoria ou quadro técnico, servidor público vinculado a esta Prefeitura Municipal;

2.8. Enquadradas ou que tenha representante enquadrado nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666/1993.

2.9. Empresas que ostentem registros impeditivos constantes no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), do Portal da Transparência (<http://www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis>).

3. Caso seja constatada a ocorrência de quaisquer das situações referidas no item 2, ainda que a posteriori, a empresa licitante será desqualificada, ficando esta e seus representantes sujeitos às penas legais cabíveis.

III - DO CREDENCIAMENTO

1 - Por ocasião da fase de credenciamento dos licitantes serão verificados os seguintes requisitos:

1.1 – Tratando-se de Representante Legal (sócio, proprietário, dirigente ou assemblado), o estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura;

1.2 - Tratando-se de Procurador, o estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial registrado na Junta Comercial e procuração pública ou particular, com firma reconhecida em cartório, na qual constem expressamente poderes específicos para subscrever proposta, formular lances, negociar preço, interpor recursos, desistir de sua interposição, subscrever declarações exigidas no Edital e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame;





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

1.3 - O representante legal ou o procurador deverá identificar-se exibindo documento oficial de identificação que contenha foto.

1.3.1 - Será admitido apenas 01 (um) representante para cada licitante credenciada. O credenciamento do fornecedor ou de seu representante legal implica responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão.

1.3.2 - Caberá ao credenciado acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelos ônus decorrentes da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema, em especial no que concerne às propostas das microempresas e empresas de pequeno porte, para fins do exercício do direito de preferência destas, conforme estabelecido na Lei Complementar Federal nº 123/06;

1.3.3 - A falta ou incorreção dos documentos mencionados nos itens 1.1, 1.2, 1.3 e 1.5 não implicará a exclusão da empresa em participar do certame, mas impedirá o representante de se manifestar na apresentação de lances verbais e demais fases do procedimento licitatório.

1.4 - Apresentação de **Declaração de Atendimento aos Requisitos de Habilitação**, a qual deverá ser feita de acordo com modelo estabelecido no Anexo III, do Edital.

1.5 – Quanto às microempresas e empresas de pequeno porte, apresentação de Declaração de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, visando ao exercício do direito de preferência previsto na Lei Complementar nº123/06, a qual deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no Anexo V, deste Edital.

1.6 – Os documentos mencionados nos subitens 1.1 e 1.2, a Declaração de Atendimento aos Requisitos de Habilitação (1.4) e, se o caso, a Declaração de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (1.5), supra, serão apresentados separadamente dos Envelopes nº 01 (Proposta) e nº02 (Habilitação).

1.7 - Os documentos exigidos para a fase de Credenciamento e Habilitação poderão ser apresentados no original, por qualquer processo de cópia, autenticada por cartório competente, ou mesmo cópia simples, desde que acompanhada do original para que seja autenticado pelo Pregoeiro ou por um dos membros da Equipe de Apoio no ato de sua apresentação;

1.7.1. - Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos ora exigidos, inclusive no que se refere às certidões, salvo nas hipóteses legalmente permitidas.

IV - DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1 - A proposta e os documentos relativos à habilitação serão recebidos na Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense até a data e horário previstos neste Edital para realização do pregão e deverão ser encaminhados separadamente, em 02 envelopes, fechados de modo inviolável, contendo em sua parte externa os seguintes requisitos de identificação:



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

<p>“NOME DO LICITANTE” À PREFEITURA DE AMÉRICO BRASILIENSE DEPARTAMENTO DE COMPRAS E LICITAÇÕES PREGÃO PRESENCIAL Nº0008/2023</p> <p>ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA ABERTURA DA SESSÃO: 9h30 do dia 14/03/2023</p>	<p>“NOME DO LICITANTE” À PREFEITURA DE AMÉRICO BRASILIENSE DEPARTAMENTO DE COMPRAS E LICITAÇÕES PREGÃO PRESENCIAL Nº0008/2023</p> <p>ENVELOPE Nº 02 – HABILITAÇÃO ABERTURA DA SESSÃO: 9h30 do dia 14/03/2023</p>
--	---

V - DO CONTEÚDO DO ENVELOPE PROPOSTA

1 - A proposta deverá ser elaborada de acordo com o modelo constante no Anexo I – Minuta de Proposta de Preços, permitida sua apresentação em papel timbrado da empresa, observando-se os seguintes requisitos:

1.1 - Estar redigida em língua portuguesa, salvo as expressões técnicas de uso corrente;

1.2 - Páginas numeradas seqüencialmente, sem rasuras, emendas, borrões ou entrelinhas;

1.3 - Estar datada e assinada pelo representante legal da licitante ou por procurador devidamente habilitado e, neste caso, acompanhada da respectiva procuração, caso esta não tenha sido apresentada no momento do credenciamento.

2 – A proposta de preços deverá conter os seguintes elementos:

2.1 - Nome, endereço completo, CNPJ e inscrição estadual;

2.2 - Número do processo e do Pregão;

2.3 - Descrição do objeto da presente licitação, com a indicação das marcas e modelos dos produtos nela especificados, em conformidade com as especificações do Anexo II – Termo de Referência deste Edital, vedada, em qualquer hipótese, a alteração da descrição constante do Edital.

2.4 – Indicação de preço unitário e total.

2.4.1 - Os preços deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, devendo o valor unitário proposto corresponder à unidade solicitada; deverão, também, ser especificados com no máximo, duas casas decimais, apurados à data de sua apresentação, proibida a inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;

2.4.2 - Os preços propostos serão considerados completos e abrangem todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e para-fiscais) e qualquer despesa, acessória e/ou necessária à perfeita execução do objeto, especificada ou não neste Edital;

2.4.3 - No caso de discordância entre valores numéricos e por extenso, prevalecerão estes últimos e, entre preços unitários e totais, os primeiros;

2.4.4 - Nos casos em que a licitante não apresentar valor para algum item licitado, deverá manter a devida numeração de ordem conforme Anexo I;

2.5 - Validade da proposta, cujo prazo mínimo será de 60 (sessenta) dias, contados da data designada para a abertura da mesma;





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

2.5.1 - Caso a proposta não indique o prazo de sua validade, esta será considerada válida por 60 (sessenta) dias independentemente de qualquer outra manifestação;

2.5.6 - Assinatura do representante legal.

3 - A falta de data e/ou rubrica e/ou assinatura nas declarações expedidas pelo próprio licitante ou na proposta poderão ser supridas pelo representante legal presente à reunião de abertura dos envelopes "proposta" e "habilitação", desde que comprove estar investido de poderes específicos para esse fim.

4 - Será desclassificada a proposta que:

4.1 - Conflitar com as normas deste Edital, com qualquer dos seus Anexos ou com a legislação em vigor;

4.2 – Apresentar cotação inferior à quantidade prevista neste Edital;

4.3 - Não apresentar informação(ões) suficiente(s) à perfeita identificação do material licitado;

4.4 – Apresentar qualquer limitação ou condição substancialmente contrastante com o presente Edital, isto é, mostrar-se manifestamente inexecutável, por decisão do Pregoeiro(a).

VI - DO CONTEÚDO DO ENVELOPE DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

1 - O Envelope "Documentos de Habilitação" deverá conter os documentos a seguir relacionados, com suas páginas numeradas seqüencialmente, os quais dizem respeito a:

1.1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

1.1.1 - Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI;

1.1.2 - Em se tratando de sociedade comercial, ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, acompanhado de todas as alterações ou da respectiva consolidação, devidamente registrado na Junta Comercial;

1.1.3 - Documentos de eleição dos atuais administradores, tratando-se de sociedades por ações, acompanhados da documentação mencionada no subitem 1.1.2 supra;

1.1.4 - Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da composição da diretoria em exercício;

1.1.5 - Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, quando a atividade assim o exigir;

1.1.6 - Em se tratando de microempresas e empresas de pequeno porte, comprovação de enquadramento por qualquer meio legal admitido.

1.1.7 - Quando já tiverem sido apresentados na fase de credenciamento neste Pregão, os documentos relacionados nos subitens 1.1.1 a 1.1.6, supra, não precisarão constar do envelope "Documentos de Habilitação".





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

1.2 - REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

1.2.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ) ou Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

1.2.2 - Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual, relativo ao domicílio ou sede da licitante, nos casos compatíveis com a natureza da atividade;

1.2.3 - Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente na forma da lei, mediante apresentação das seguintes certidões:

1.2.3.1 - Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas “a” a “d”, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991;

1.2.3.2 - Comprovações de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da proponente, nos casos compatíveis com a natureza da atividade; mediante a apresentação da certidão de **Débitos Inscritos e Débitos Não Inscritos**;

1.2.3.3 - Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Tributos Mobiliários, expedida pela Secretaria Municipal de Finanças;

1.2.3.4 - Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), tratando-se de pessoa jurídica, por meio da apresentação do CRF – Certificado de Regularidade do FGTS.

1.2.4 - Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através de certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa (CNDT) expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho.

1.2.5 - A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura da Ata de Registro;

1.2.5.1 - As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;

1.2.5.2 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de **05 (cinco)** dias úteis, a contar do momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério do Município de Américo Brasiliense, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

1.2.5.3 - A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem 1.2.5.2, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81, da Lei Federal nº 8.666/93 e neste Edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, ou revogar a licitação.

1.3 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

1.3.1 - Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão não superior a 90 (noventa) dias contados retroativamente da data designada para a abertura dos envelopes, ou, Plano de Recuperação já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor.

1.4 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

1.4.1 – Atestado de capacidade técnico-operacional expedido por órgão público ou privado em nome da licitante que comprove o fornecimento do objeto dessa licitação em quantidade compatível. Entende-se como compatível no mínimo 50% dos quantitativos licitado.

14.1.1 - Em atendimento à compatibilidade de características, NÃO SERÃO ACEITOS atestados de capacidade técnica relativos a operações de Televendas e Pesquisas, sendo necessária a comprovação de atendimento especificamente prestados na área de SAÚDE PÚBLICA, o que trará mais segurança à CONTRATANTE no sentido da habilidade e conhecimento da CONTRATADA em relação aos serviços prestados à Secretaria de Saúde e encontra amparo na Súmula Nº 24 do TCESP.

14.2 Declaração em nome da licitante de que, se arrematante do certame, se compromete a apresentar contrato com empresa fornecedora de serviços de cibersegurança para comprovar a utilização dos equipamentos mencionados no item X deste Termo de Referência.

14.3 Declaração em nome da licitante de que, se arrematante do certame, se compromete a contratar linhas 0800/08000 e gerador de energia conforme condições, prazos e especificações contidas neste Termo de Referência.

14.4 Os contratos com os referidos serviços deverão ser apresentados para ocasião da assinatura do contrato, estando sujeita às penalidades contidas neste Termo de Referência caso não ocorra a apresentação dos mesmos.

1.5 - OUTROS DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

1.5.1 - Declaração da licitante, elaborada em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho, nos termos do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º, da Constituição Federal, conforme Anexo V, deste Edital.

2 -DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1 - Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

2.2 - Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz e, se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

2.3 - Os documentos exigidos neste pregão poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por Cartório competente, pelo Pregoeiro(a), por membro da Equipe de Apoio ou publicação em órgão da imprensa oficial.

2.4 - Serão aceitas somente cópias legíveis; não serão aceitos documentos rasurados;





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

2.5 – Será inabilitado o licitante que desatender a qualquer norma deste Edital, dos seus Anexos ou da legislação em vigor;

2.6 - O Pregoeiro(a) reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que tiver dúvida e julgar necessário.

2.7 - Se a licitante não apresentar qualquer declaração exigida neste edital, seu representante legal poderá fazê-la de próprio punho.

VII - DO PROCEDIMENTO E DO JULGAMENTO

1 - O PREGÃO PRESENCIAL será realizado em sessão pública, mediante utilização de sistema eletrônico, sendo que os trabalhos serão conduzidos por servidor(a) do Departamento de Compras e Licitações, denominado(a) “Pregoeiro(a)”, com suporte de sua Equipe de Apoio.

2 - No dia, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital será aberta a sessão de processamento do Pregão, a qual iniciar-se-á com o recebimento e conferência dos documentos relativos ao credenciamento dos participantes (Título III – DO CREDENCIAMENTO) e dos envelopes referentes às respectivas “propostas” (Título V) e “habilitação” (Título VI).

3 – Declarado pelo(a) Pregoeiro(a) o encerramento da fase definida no item anterior, será dado início à abertura do envelope “proposta” e, por consequência, restará impossibilitada a admissão de novos participantes no certame.

4 – A análise das propostas pelo(a) Pregoeiro(a) visará o atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, sendo desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste Edital, de qualquer dos seus Anexos ou com a legislação vigente, nos termos especificados no Título V, “4”, deste Edital.

5 - As propostas que não forem desclassificadas serão selecionadas para a etapa de lances, com observância dos seguintes critérios:

5.1 - Seleção da proposta de menor preço e das demais com preços até 10% superiores àquela;

5.2 - Não havendo pelo menos 3 (três) preços nas condições definidas na alínea anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de 3 (três). No caso de empate no terceiro valor, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes;

5.3 - Para efeito de seleção será considerado o Menor Preço Global;

5.4 - Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes;

5.5 - No tocante aos preços, as propostas serão verificadas quanto à exatidão das operações aritméticas que conduziram ao valor total orçado, procedendo-se as devidas correções no caso de eventuais erros, observadas as estipulações constantes do Título V.

6 - O Pregoeiro(a) convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma seqüencial a partir do autor da proposta de maior preço, seguindo-se os demais em ordem





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

decrecente de valor, decidindo-se por meio de sorteio no caso de empate de preços.

6.1 - A licitante sorteada em primeiro lugar poderá escolher a posição na ordenação de lances em relação aos demais empatados, e assim sucessivamente até a definição completa da ordem de lances.

7 - Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço.

8 - A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances ou se, restando apenas um proponente, sua última proposta até então registrada no sistema mostrar-se vencedora.

8.1 - O licitante que se abster de apresentar lance verbal quando convocado pelo Pregoeiro(a) ficará excluído dessa etapa e terá mantido o último preço apresentado, para efeito de ordenação das propostas e, se o caso, para exercício do direito de preferência estabelecido na Lei Complementar Federal nº 123/06.

9 – Se houver **empate**, será assegurado o **exercício do direito de preferência** às microempresas e empresas de pequeno porte:

9.1 – Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

9.2 – A microempresa ou empresa de pequeno porte cuja proposta for mais bem classificada será convocada pelo(a) pregoeiro(a) para, querendo, apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da fase de lances, situação em que sua proposta será declarada a melhor oferta;

9.2.1 – Nesse caso, a proposta da microempresa ou empresa de pequeno porte poderá ser apresentada no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, a contar da convocação do Pregoeiro(a), sob pena de preclusão;

9.2.2 – Se houver equivalência de valores dentre as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 9.1 será obedecida a ordem do credenciamento para que se identifique aquela que primeiro poderá exercer a preferência e apresentar nova proposta;

9.2.2.1 – Entende-se em equivalência de valores dentre as propostas aquelas que apresentarem igual valor, respeitada a ordem de classificação.

9.3 – O exercício do direito de preferência somente será aplicado quando a melhor oferta da fase de lances não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte;

9.4 – Verificando-se, no transcorrer da sessão, a não contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, serão retomados os procedimentos relativos à licitação, nos termos do disposto no artigo 4º, inciso XVI, da lei nº 10.520/02.

10 – Após o encerramento da fase de lances, todas as propostas apresentadas - inclusive aquelas não selecionadas para a disputa de lances com base no subitem 5.1. deste Título VII - serão ordenadas em ordem crescente de classificação, considerando-se para as propostas que participaram das rodadas de lances o último preço ofertado.



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

11 – O(A) Pregoeiro(a) poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.

12 - Após a negociação, se houver, o Pregoeiro(a) examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

12.1 - A aceitabilidade será aferida a partir dos preços de mercado vigentes na data da apresentação das propostas, apurados mediante pesquisa realizada pelo Departamento de Compras, que será juntada aos autos por ocasião do julgamento;

12.2 - Se a oferta não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências para a habilitação, o(a) Pregoeiro(a) examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até apuração de uma que atenda ao Edital, facultado ao pregoeiro(a) negociar diretamente com o seu proponente para que seja obtido preço melhor, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

13 - Considerada aceitável a oferta de menor preço, será aberto o envelope contendo os documentos de habilitação do respectivo proponente.

14 – Qualquer dúvida do(a) Pregoeiro(a) ou de qualquer dos participantes acerca do conteúdo de qualquer documento de habilitação poderá ser sanada na sessão pública de processamento do Pregão, desde que suscitada antes da decisão sobre a habilitação, mediante:

14.1 - Verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações, desde que disponível para acesso durante a realização da sessão;

14.2.1 - A verificação será certificada pelo(a) Pregoeiro (a) e instruída com documentos obtidos no ato de verificação;

14.2.2 – Verificada a desconformidade do documento, será a empresa desclassificada, nos respectivos termos constantes deste edital.

14.3 – Na impossibilidade de esclarecimento da dúvida no ato da sessão, caberá ao Pregoeiro decidir a questão, resguardado o direito de recurso a qualquer interessado, nos termos da lei.

15 - Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

16 - Se o licitante vencedor, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, aplicar-se-á o disposto no inciso XVI, do artigo 4º, da Lei Federal nº 10.520/02.

VIII - DO RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

1 - A manifestação da intenção de interpor recurso, pleiteada pelo representante legal do licitante, deverá ser feita imediata e motivadamente após o anúncio, pelo(a) Pregoeiro(a), da empresa vencedora, com registro em ata da síntese das razões de recorrer;

2 - A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor recurso, quando do anúncio do vencedor pelo Pregoeiro(a), implicará decadência desse direito, devendo o Pregoeiro(a) adjudicar o objeto





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

ao vencedor.

3 - Manifestada e registrada a intenção do licitante interpor recurso contra decisão do Pregoeiro(a), caberá àquele a juntada das razões relativas ao recurso no prazo de 3 (três) dias, o qual iniciar-se-á no primeiro dia útil após a lavratura da ata, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contra-razões em igual número de dias, os quais começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo assegurada vista imediata dos autos aos interessados.

4 - O recurso interposto contra decisão do Pregoeiro(a) terá efeito suspensivo e, se acolhido, invalidará apenas os atos insuscetíveis de aproveitamento.

5 - Caberá ao Pregoeiro(a) receber os recursos interpostos contra suas decisões, examiná-los e instruí-los e, em caso de não reconsiderar a decisão recorrida, encaminhá-lo ao Prefeito Municipal para decisão final. Em qualquer fase da licitação o(a) Pregoeiro(a) poderá promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, nos termos do § 3º, do artigo 43, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

6 - Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, o Sr. Prefeito poderá homologar o procedimento de licitação e determinar a contratação com o licitante vencedor.

7 – A adjudicação será feita pelo **valor global**.

IX - DOS PRAZOS E DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1 – Incumbe à vencedora, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação, comprovar os requisitos especificados no Edital, para fins de assinatura de contrato.

1.1 – A não comprovação de qualquer dos requisitos acima mencionados (“1”) nos prazos estipulados implicará desclassificação da vencedora e prosseguimento do certame nos termos dos incisos XVI, XXII e XXIII, do artigo 4º, da Lei Federal nº 10.520/02.

2 – Durante a vigência do ajuste a Contratada ficará obrigada a executar os serviços, nas mesmas condições de sua proposta e nas quantidades indicadas pelo Departamento de Compras em cada Ordem de Fornecimento.

3 - O objeto da presente licitação deverá ser executado em conformidade com as normas deste Edital, seus Anexos e da legislação pertinente, sob pena de desclassificação e rescisão do ajuste.

3.1 – Os descritivos dos serviços estão expressos no Anexo II – Termo de Referência.

3.2 – Caso seja necessário, a Contrata é obrigada a aceitar, nas mesmas condições ajustadas, os acréscimos que se fizerem nas aquisições em até 25% (vinte e cinco por cento).

4 - Correrão por conta exclusiva da vencedora todas as despesas de seguros, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, ressarcimento de danos, indenizações, custas judiciais, extrajudiciais, honorários periciais, profissionais e qualquer outra despesa efetuada em decorrência da realização do objeto do certame, ainda que não especificada ou prevista nesse Edital.

5 – Os serviços, objeto desse Edital, deverão ser executados em plena conformidade com as especificações do Edital, seus Anexos e das respectivas Ordens de Fornecimento, as quais serão



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

expedidas pelo Departamento de Compras e Licitações do Município.

6 - Como condição para a execução do objeto, o licitante vencedor deverá manter as mesmas condições de habilitação, prestar as informações solicitadas pela Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense, dentro dos prazos estipulados, bem como não transferir a outrem as obrigações decorrentes deste Edital.

7 - O recebimento do objeto dar-se-á definitivamente após verificação do atendimento integral da quantidade, das especificações e do pleno atendimento das normas deste Edital, seus Anexos e da legislação pertinente.

8 - É vedada a subcontratação, bem assim qualquer outra forma de realização do objeto ou o faturamento por terceiros.

X - DA FORMA DE PAGAMENTO

1- O pagamento será subsequente à prestação dos serviços, sendo que a contratada deverá comprovar obrigatoriamente o cumprimento de sua obrigação perante o INSS de cada profissional utilizado na prestação dos serviços. A não apresentação da documentação mencionada dará o direito a contratante de bloquear o pagamento dos serviços, até que seja regularizada a situação por parte da contratada.

2- A empresa, após a verificação dos serviços prestados pelo gestor de contrato, emitirá em até 05 (cinco) dias úteis, após o mês subsequente a prestação dos serviços, um relatório, o qual deverá ser anexo a Nota Fiscal /Fatura expedida pela empresa.

3- As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas ao fornecedor, caso em que o prazo para pagamento reiniciar-se-á à partir da reapresentação do documento devidamente regularizado.

XI – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

1 - Os recursos financeiros serão atendidos por verbas de recursos constantes do orçamento vigente, conforme classificação: **Ficha Orçamentária 259 – Recurso Próprio.**

XII – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1 - Sem prejuízo das sanções previstas no artigo 7º, da Lei Federal nº 10.520/02 e artigo 87, da lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, a empresa vencedora ficará sujeita às seguintes penalidades:

1.1 - Pela recusa, sem justificativa aceitável, em assinar o contrato dentro do prazo: multa de 20% (vinte por cento) do valor total contratado.

1.2 - Pela recusa sem justificativa aceitável em iniciar a execução do objeto dentro do prazo estabelecido: multa de 20% (vinte por cento) do valor estimado do certame.

1.3 - Pelo atraso sem justificativa aceitável em prestar os serviços:

1.3.1 – Multa de 0,3% (três décimos por cento), calculada sobre o valor total da Ordem de Fornecimento, por dia de atraso, até o 30º(trigésimo) dia;

1.3.2 – A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia ter-se-á por concretizada a inexecução total da obrigação.





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

- 1.4 – Pela inexecução total da obrigação, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor remanescente do ajuste.
- 1.5 – Aplicada a multa, a Administração descontará do primeiro pagamento que fizer à contratada após a sua imposição.
- 1.5.1 - As multas previstas têm caráter unicamente moratório e, conseqüentemente, o respectivo pagamento não exime a apenada da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato acarretar à Administração ou a terceiros;
- 1.5.2 - As multas poderão ser cumulativas, reiteradas e aplicadas em dobro, sempre que se repetir o motivo.
- 1.6 - Da intenção de aplicação de qualquer das penalidades previstas será concedido prazo para defesa prévia de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação, exceto nos casos em que a sanção for estabelecida com base no inciso IV, do artigo 87, da Lei Federal nº 8.666/93, devidamente atualizada, quando o prazo para apresentação de defesa pelo interessado será de 10 (dez) dias a contar da abertura de vista do respectivo processo, nos termos do artigo 87, § 3º, da mesma lei.
- 1.7 - Da aplicação da sanção caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação do apenado.
- 1.8 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas, esgotada a fase recursal, no Cadastro de Fornecedores do Município. No caso de impedimento do direito de licitar e contratar, o licitante terá seu cadastro cancelado por igual período.
- 2 - No caso de ocorrência de uma, algumas ou todas as hipóteses discriminadas no item 1, supra, a Administração poderá contratar com a licitante imediatamente melhor classificada, desde que atendidas as exigências habilitatórias, podendo o(a) pregoeiro(a) negociar o valor ofertado a fim de que seja obtido melhor preço, observando-se o prazo recursal estabelecido nos itens anteriores.

XI - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 1 - As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não restem comprometidos o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.
- 2 - Da sessão pública de processamento do pregão será lavrada ata circunstanciada contendo tudo que nelas ocorrer e serão assinadas pelo Pregoeiro(a), pela equipe de apoio e pelos representantes dos licitantes presentes.
- 2.1 – As recusas ou as impossibilidades de assinaturas deverão ser registradas expressamente na própria ata.
- 3 – Todos os documentos de habilitação cujos envelopes forem abertos na sessão, bem assim as propostas, serão rubricados pelo Pregoeiro(a), pelos membros da equipe de apoio e pelos licitantes presentes que desejarem.
- 4 – O resultado do presente certame será divulgado no seguinte endereço eletrônico:





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

www.americobrasiliense.sp.gov.br, link Transparência.

5 - Os atos pertinentes a esta licitação, passíveis de publicidade oficial, serão publicados no Diário Oficial do Município <https://diarioamericobrasiliense.kingpage5.com.br/>.

6 - Os envelopes não abertos ficarão à disposição para retirada pelos respectivos proponentes no Departamento de Compras e Licitações.

7 - O proponente vencedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução da obrigação, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.

8 - A Administração reserva-se o direito de transferir o prazo para o recebimento e abertura das propostas descabendo, em tais casos, direito à indenização pelos licitantes.

09 - A participação na presente licitação implica concordância tácita, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital, seus Anexos e legislação pertinente.

10 - A autoridade competente para determinar a contratação poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado, observados os preceitos do artigo 49, da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

11 - A Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense não se responsabilizará por documentação ou proposta não apresentada dentro do prazo estabelecido neste Edital.

12 - O Município é considerado consumidor final, sendo que o licitante deverá obedecer ao fixado no art. 155, VII, b, da Constituição Federal de 1988.

13 - O licitante que deixar de entregar qualquer documento exigido no edital ou apresentar documentação falsa para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta ou lance, não celebrar o contrato, ou instrumento equivalente, falhar ou fraudar a execução do ajuste, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a prévia defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Edital das demais cominações legais.

14 - Este Edital e todos os demais documentos que compõem seus anexos são partes integrantes do ajuste, independentemente de qualquer transcrição.

15 - Fica fixado o Foro da Comarca a que está jurisdicionado o Município de Américo Brasiliense para dirimirem-se eventuais litígios decorrentes desta licitação, a qual será regida pelas normas de Direito Administrativo e em especial pelas Leis Federais nº s 10.520/02 e 8.666/93, com suas atualizações e pelas normas estabelecidas no Edital do Pregão Presencial nº 0008/2023 e seus Anexos.

Américo Brasiliense, em 23 de fevereiro de 2023.

DIRCEU BRÁS PANO
Prefeito Municipal





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

ANEXO I – MINUTA PROPOSTA DE PREÇOS
EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 0008/2023
PROCESSO nº0014/2023

AO
PREGOEIRO OFICIAL – DANIEL SPOLAOR
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMÉRICO BRASILIENSE

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de inteligência, gerenciamento, inovação e apoio para acompanhamento, monitoramento e redução do absenteísmo com o intuito de melhorar a resolutividade da Rede da Secretaria de Saúde do Município, conforme ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA e demais Anexos que integram o respectivo Edital.

Razão Social:		C.N.P.J				
Endereço:		Email:				
Cidade:		UF:	CEP:	TELEFONE		
Lote	ITEM	UN.	QUANT.	Descrição dos Serviços	Preço Unitário	Preço Total
	1	mês	12	CONTRATAÇÃO DE 04 AGENTES TELEFONICOS PARA AGENDAMENTO DE CONSULTAS E CAMPANHAS DA SAUDE POR UM PERIODO DE 12 MESES, conforme Anexo II – Termo de Referência do Edital.		
	2	sv	1	IMPLANTAÇÃO DA OPERAÇÃO		

Valor global R\$ _____

- Informar dados da conta bancária em nome da empresa

Código do Banco / Agência / Conta / Informar se é conta corrente ou poupança

- Informar os seguintes dados do responsável pela assinatura do eventual contrato/ata:

Nome completo:

R.G.:

C.P.F.:

Data de Nascimento:

Email Pessoal:

Email Institucional:

Telefone:

Endereço:

Assinado por 1 pessoa: DIRCEU BRÁS PANO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://americobrasiliense.1doc.com.br/verificacao/D34F-1B46-D564-B358> e informe o código D34F-1B46-D564-B358



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

A licitante declara que:

- a) Aceita todas as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos;
- b) Que o preço apresentado abrange todas as despesas incidentes sobre o objeto da licitação (a exemplo de impostos, taxas, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e gastos com transporte), bem como os descontos porventura concedidos;
- c) Que se compromete a efetuar as entregas dos produtos no preço e prazos constantes de sua proposta;
- d) Que o prazo de validade da proposta é de 60 dias.
- e) Sob penas da lei, que não possui em seu quadro societário servidor público da ativa, ou empregado de empresa pública ou de sociedade de economia mista, por serviços prestados, inclusive consultoria e assistência técnica, salvo nas hipóteses previstas na LDO.

LOCAL, _____, de _____ de 2023.

Identificação da proponente
Assinatura do representante legal





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 0008/2023 PROCESSO nº0014/2023

I. DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de inteligência, gerenciamento, inovação e apoio para acompanhamento, monitoramento e redução do absenteísmo com o intuito de melhorar a resolutividade da Rede da Secretaria de Saúde de Américo Brasiliense.

II. JUSTIFICATIVA

2.1 O absenteísmo em consultas e exames é considerado um problema generalizado na atenção primária à saúde pois gera desperdício de recursos financeiros e reduz a eficiência dos serviços públicos de saúde.

2.2 O desperdício de recursos públicos, a redução da produtividade e perda da eficiência da clínica e da gestão comprometem o acesso e acarretam aumento dos custos com a assistência à saúde, gerando custos sociais, estimulando atitudes negativas no profissional e acarretando atraso no diagnóstico e tratamento adequado.

2.3 O Plano Municipal de Saúde (PMS) 2022 a 2025 contempla ações de otimização e qualificação das vagas disponíveis como forma de reduzir o absenteísmo e aumentar a resolutividade e qualidade da atenção primária em saúde.

2.4 Além da otimização da Rede e acompanhando as tendências mundiais, é necessário inovar junto à população, apresentando facilidade e expandindo o acesso aos serviços públicos de saúde: o paciente deve ser encaminhado ao serviço mais adequado ao tratamento indicado.

2.5 Disponibilizar novos meios para os usuários agendarem seus procedimentos tem como benefícios: democratização e facilidade de acesso aos serviços públicos municipais por meio de protocolos pré-determinados e referenciados, cumprimento das regras de ordenamento no atendimento, maior conhecimento das ações e dos serviços, aumento da qualidade, potencialização da frequência aos serviços de saúde, redução no absenteísmo, redução de aglomeração nas UBS e USF, resultando em melhor aproveitamento dos recursos humanos técnicos e em maior resolutividade do sistema.

2.6 Para ampliar o serviço que hoje vem sendo prestado pela Secretaria de Saúde de Américo Brasiliense, faz-se necessária a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de inteligência, gerenciamento, inovação e apoio para acompanhamento, monitoramento e redução do absenteísmo com o intuito de melhorar a resolutividade da Rede de Saúde municipal.

2.7 Os serviços deverão ser realizados por empresa com alto nível de rendimento para a comunicação junto aos usuários do SUS no município, atuação junto aos equipamentos de saúde do município e na regulação do sistema de gerenciamento de consultas, exames e procedimentos clínicos, além de suporte a todos os profissionais da Rede de Saúde.

III. ESTRUTURA DO SERVIÇO DE SAÚDE DE AMÉRICO BRASILIENSE:

3.1 Os serviços mencionados neste Termo de Referência, atenderão a estrutura do serviço de saúde de Américo Brasiliense que demanda agendamento prévio para atendimento na Atenção Primária à Saúde, sendo:

3.1.1 UBS CENTRO DR JOSE NIGRO NETO

3.1.2 UBS DR CASSIO MORAES ALVES AMERICO BRASILIENSE

3.1.3 UBS MARIA APARECIDA ALVES DONA TITA

3.1.4 USF DR LUIZ CARLOS DELLA ROVERE

3.1.5 CENTRO DE REABILITACAO E ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CRAPS

3.1.6 CEO DE AMERICO BRASILIENSE



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

3.1.7 VIGILANCIA EM SAÚDE SAE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

IV. INDICADORES ATUAIS

4.1 Os atuais indicadores registraram média mensal de consultas e procedimentos na Atenção Primária à Saúde conforme abaixo:

CNES	ESTABELECIMENTO	QUANTIDADE
7028490	UBS CENTRO DR JOSE NIGRO NETO	1069
2040387	UBS DR CASSIO MORAES ALVES AMERICO BRASILIENSE	893
262773	UBS MARIA APARECIDA ALVES DONA TITA	829
9255044	USF DR LUIZ CARLOS DELLA ROVERE	908
7453027	CENTRO DE REABILITACAO E ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CRAPS	233
7247028	CEO DE AMERICO BRASILIENSE	354
7114680	VIGILANCIA EM SAUDE SAE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	128
TOTAL		4.414

4.2 Estima-se que os indicadores acima gerem cerca de 4.000 interações por mês.

V. DESCRIÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS:

5.1 Executar serviços de interações ativas e receptivas e também através de multiplataformas digitais, funcionando como canal oficial de Regulação e Gerenciamento para o acesso da população de Américo Brasiliense aos diversos serviços de Saúde.

5.2 Utilizar sistema informatizado e parametrizado ao sistema gerencial de Américo Brasiliense (e-SUS) para agendamento de consultas, encaminhamento de pacientes para procedimentos, tratamentos, consultas e exames.

5.3 Realizar o pré-agendamento dos procedimentos junto aos usuários na forma ativa através de interação multiplataforma.

5.4 Realizar a confirmação de presença nos procedimentos agendados previamente.

5.5 Através dos contatos, a equipe deverá obrigatoriamente gerar protocolos em todos as interações e registrar as informações em campo específico na solução de suporte ao usuário e registro de interações, que será fornecido pela CONTRATADA e parametrizado ao e-SUS.

5.6 O serviço se dará na forma ativa e receptiva, sendo responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar multiplataformas para usuários durante o horário de funcionamento.

5.7 Realizar rigorosa atualização em todo o banco de dados, complementando as informações cadastrais dos usuários do SUS, possibilitando à CONTRATANTE utilizar esses dados para possíveis ações posteriores.

5.8 Para realizar a localização dos usuários, a CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma específica de localização garantindo maior efetividade na atualização dos cadastros e na efetividade dos agendamentos e confirmações.

5.9 Os novos dados deverão ser inseridos no cadastro e atualizar o cadastro da Secretaria de Saúde.

5.10A CONTRATADA deverá fornecer tecnologia que assegure que todas as chamadas sejam atendidas através de URA – Unidade de Resposta Audível, e colocadas em espera caso todos os agentes estejam ocupados, sendo distribuído conforme liberação dos agentes, assim como PABX IP digital e tecnologia em telefonia que comporte as chamadas.

5.11A comunicação via chat deverá ser iniciada também através de URA DIGITAL com derivação para contato humano quando necessário.

Assinado por 1 pessoa: DIRCEU BRAS PANO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://americobrasiliense.1doc.com.br/verificacao/D34F-1B46-D564-B358> e informe o código D34F-1B46-D564-B358



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

5.12A CONTRATADA realizará reuniões periódicas e interface em todos os equipamentos de saúde da Secretaria de Saúde a fim de apoiar as ações tanto no planejamento como na execução, fornecendo parâmetros para tomada de decisões na gestão de políticas públicas voltadas à Área de Saúde.

5.13A CONTRATADA deverá gerar periodicamente relatórios gerenciais, bem como conforme solicitação da CONTRATANTE, com base nas informações obtidas por meio da coleta de dados junto aos usuários, permitindo o aprimoramento dos serviços prestados.

VI. LOCAL E HORÁRIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

6.1 Os serviços serão desenvolvidos em local disponibilizado pela CONTRATADA que será responsável por oferecer infraestrutura completa e adequada, assim como equipamentos e máquinas, bem como trabalhar dentro da legislação em vigor.

6.2 A operação deverá ser instalada e realizada em local de até 150km de Américo Brasiliense, a fim de otimizar a interface com os equipamentos de saúde, a realização de reuniões, a capacitação continuada da equipe pelos servidores da Secretaria de Saúde, a fiscalização do contrato e a realização de diligências ao local da operação.

6.3 Considerando a alta complexidade na condução e gestão das atividades inerentes à saúde primária e secundária e para que haja completo conhecimento sobre a operação, a CONTRATANTE realizará amplo programa de treinamento com os profissionais da CONTRATADA envolvidos na operação. Os treinamentos contemplarão todas as regras e normas da Secretaria de Saúde, SUS, além da utilização do Software da CONTRATANTE.

6.4 Para garantir a correta utilização dos equipamentos da saúde e aplicação das normativas e regulação, após a implantação da operação, a CONTRATANTE disponibilizará servidor para realizar acompanhamento na sede da CONTRATADA, auxiliando a nova equipe durante a operação enquanto se fizer necessário.

6.5 A CONTRATADA deverá indicar colaborador que possa se deslocar presencialmente aos equipamentos de saúde da Secretaria de Saúde sempre que for necessário realizar reuniões de alinhamento e interface entre as áreas da Secretaria de Saúde envolvidas na gestão do serviço.

6.6 A equipe para realização da operação deverá ser própria da CONTRATADA, sendo vedada a terceirização para outras empresas.

6.7 A CONTRATADA deverá fornecer completa estrutura para realizar interações com os usuários da saúde de Américo Brasiliense, tanto na forma ativa ou receptiva via multiplataformas.

6.8 A CONTRATADA também deverá fornecer solução completa de suporte ao usuário e registro de interações que contemple cadastro do usuário, campo para histórico, Chat integrado, E-mail integrado, campos editáveis para criação de filtros e campanhas, campo de histórico, relatórios gerenciais parametrizáveis e parametrização com o e-SUS.

6.9 Todo mobiliário utilizado na operação deverá estar em conformidade com a NR 17.

6.10 É de responsabilidade da CONTRATADA, fornecer canal 0800/08000 ilimitado para chamadas fixas e móveis, ativas e receptivas, contemplando no mínimo 10 canais.

6.11 A CONTRATADA deverá disponibilizar link de internet dedicado e link de contingência, além de gerador de energia, evitando interrupções do serviço. As referidas estruturas são de responsabilidade da CONTRATADA, bem como as despesas provenientes das mesmas.

6.12 Para que não haja paralização da operação e nem prejuízo dos resultados, os participantes devem possuir gerador de energia que comporte no mínimo 12 horas de funcionamento da operação sem necessidade de energia elétrica e com acionamento automático.

6.13 A vencedora do certame, deverá obrigatoriamente, no ato da assinatura do contrato e antes do início dos serviços licitados, apresentar os seguintes documentos:

6.13.1 Acordo coletivo com o Sindicato da categoria.



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

- 6.13.2** Licenças de uso válidas dos Softwares ou contrato prevendo uso das soluções que serão utilizadas pela CONTRATADA no desenvolvimento dos serviços.
- 6.13.3** PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional.
- 6.13.4** P.P.R.A – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.
- 6.13.4.1** O P.P.R.A deverá ser assinado por Engenheiro de Segurança do Trabalho, com o respectivo número da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) junto ao Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA) ou por médico do trabalho, indicando os registros profissionais para ambos.
- 6.13.5** Comprovação através de Nota Fiscal que a licitante possui gerador de energia que comporte no mínimo 12 horas de autonomia em caso de quedas de energia.
- 6.13.6** Comprovação através de contrato assinado com operadora de telefonia, em nome da contratada, que mencione a contratação de plano de telefonia 0800/08000 ilimitado para chamadas ativas e receptivas para telefones fixos ou móveis, com no mínimo 10 canais.
- 6.14** O contrato com a empresa vencedora do certame somente será assinado com a apresentação e avaliação dos documentos supracitados pelas áreas de competência, os quais receberão um carimbo dando ciência da validade legal dos documentos.
- 6.15** Após definição da equipe de trabalho, a CONTRATADA deverá apresentar junto com o Plano de Trabalho o ASO – Atestado de Saúde Ocupacional, os quais também serão analisados pelas áreas de competência e receberão um carimbo dando ciência da validade legal dos documentos.
- 6.16** A jornada de trabalho da equipe será desenvolvida durante o horário comercial, com dois turnos de segunda a sexta-feira e seguirá o que estabelece o Sindicato da categoria, perfazendo no mínimo 150 horas mensais. O início do trabalho será sempre às 7:00 horas e o término às 19:00 horas, respeitando os 20 (vinte) minutos de pausa/descanso, conforme legislação vigente.
- 6.17** Os horários de início e término poderão sofrer alterações a pedido da CONTRATANTE, caso haja entendimento e necessidade para melhor desempenho da operação, porém sempre respeitando a jornada diária prevista em lei.
- 6.18** A distribuição dos agentes poderá variar durante o horário estipulado de forma que se avalie quais os melhores horários para se localizar os usuários e ter sucesso nos contatos.
- 6.19** Aos sábados, domingos e feriados não haverá atendimento, exceto em ocasiões de Campanhas ou Mutirões da Saúde, que o horário de trabalho poderá ser estendido aos sábados.
- 6.20** Só poderão participar do certame empresas cujo ramo de atividade seja pertinente e compatível com o objeto deste Edital.
- 6.21** Disponibilização de relatórios gerenciais com as mais diversas informações acerca da operação.
- 6.22** Disponibilização de relatórios com informações de desempenho das interações realizadas, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas chamadas e interações em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e o diagnóstico da situação por navegação, incluindo *Call Back*.

VII. PLANEJAMENTO E CONTROLE DA OPERAÇÃO (DIMENSIONAMENTO):

- 7.1** Para execução dos serviços a CONTRATADA deverá dispor de profissionais para atender a demanda de interações das multiplataformas e realizar as interações para confirmação e agendamento, considerando o enquadramento às normativas da ABNT_NR 17, bem como escala de férias e eventuais ausências dos colaboradores, respeitando os quantitativos mínimos abaixo:





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

7.2 Equipe:

7.2.1 Agentes - A CONTRATADA deverá fornecer obrigatoriamente, no mínimo, **4 (quatro) agentes exclusivos** para esta operação trabalhando em escala, de modo a suprir a jornada da operação. Estes agentes deverão permanecer na sede da CONTRATADA para receber a demanda telefônica e via chat de agendamentos, bem como realizar as confirmações.

7.2.2 Monitor (a) de Operação – A CONTRATADA deverá dispor de **01 (um) Monitor (a) de Operação** que será responsável por monitorar e auditar os contatos garantindo padrão e qualidade da operação, desenvolver relatórios de informação para supervisão e coordenação, registrar ocorrências e correções.

7.2.3 Supervisor (as) de Operação – A CONTRATADA deverá dispor de **01 (um) Supervisor de Operação** que será responsável pelas atividades de apoio aos contatos, tais como esclarecimento de dúvidas; acompanhamento de performance dos agentes sob sua supervisão; aplicação de *feedback* aos agentes; dentre outras atividades que sejam necessárias à qualificação dos agentes; interface com os equipamentos de saúde da Secretaria de Saúde de Américo Brasiliense.

7.2.4 Coordenador (a) de Operação – A CONTRATADA deverá dispor de **01 (um) Coordenador (a) de Operação** que deverá atuar como preposto (a) da CONTRATADA, respondendo pela execução dos serviços, dimensionamento para recebimento da demanda e garantia da qualidade e do nível de serviço estabelecido neste Termo de Referência.

7.2.5 Técnico (a) em Informática – A CONTRATADA deverá dispor de **01 (um) Técnico (a) em informática**, responsável por acompanhar e dar suporte a toda parte de hardware e software da CONTRATADA.

7.3 Os quantitativos mínimos deverão ser rigorosamente cumpridos, independente de ausências justificadas ou não, férias, licenças ou quaisquer outros eventos que impeçam o comparecimento dos profissionais.

7.4 A distribuição dos agentes poderá variar durante o horário estabelecido de forma que se avalie quais os melhores horários para se localizar os usuários e ter maior sucesso na operação.

7.5 É vedada a contratação de estagiários, menores aprendizes ou similares para esta operação.

7.6 Toda a equipe mencionada deverá fazer parte do quadro de funcionários da CONTRATADA, com registro em CLT e obedecendo fielmente ao Sindicato da Categoria no que diz respeito a piso salarial, benefícios e encargos trabalhistas.

7.7 Será exigido somente da empresa vencedora, comprovação através de documentos e declarações de que a equipe deverá estar apta para exercerem a função com competência e desempenho conforme requisitos descritos.

VIII. SOFTWARE DE TELEFONIA:

8.1 A CONTRATADA deverá fornecer PABX virtual completo com os seguintes recursos:

8.1.1 Possuir URA customizável com consulta a banco de dados.

8.1.2 Possuir URA dinâmica com possibilidade de integração à solução de suporte ao usuário.

8.1.3 Possibilitar Integração com CRM através de API.

8.1.4 *Callback*.

8.1.5 Recepção das chamadas com gravação que deverá colocar o cliente em espera automaticamente em caso de filas.

8.1.6 Gerenciamento de 98% do tráfego de chamadas, tanto nas ligações recebidas como as originadas.



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

- 8.1.7** O sistema deverá emitir PROTOCOLOS de interação que serão informados aos usuários, e serão também registrados no cadastro, permitindo localização do histórico do usuário.
- 8.1.8** Possibilitar a auditoria e monitoria dos supervisores internos por meio de intercalação.
- 8.1.9** Permitir monitoramento on-line.
- 8.1.10** Gravar, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) de todos os tipos de chamadas e manter as mesmas armazenadas por, no mínimo, um ano a partir da data de gravação, devendo ser disponibilizada quando a CONTRATANTE solicitar.
- 8.1.11** Disponibilizar no módulo gerencial, campos para identificar as diversas pausas que ocorrem numa operação.
- 8.1.12** O software deverá possuir sistema de processamento de chamadas com gestão à vista, que possibilita ao supervisor monitorar em tempo real as chamadas, podendo desta forma tomar medidas e ações para o melhor atendimento. Através de monitor exclusivo, conseguirá visualizar na tela de supervisão e atendimento dados sobre a equipe de trabalho e as demandas necessárias para garantir o melhor atendimento visualizando nível de serviço, pausas superiores ao programado.
- 8.1.13** Disponibilizar recursos para medir o T.M.A. e assim tomar medidas para que a equipe melhore o desempenho dentro da jornada de trabalho.
- 8.1.14** Identificar chamadas não atendidas em caso do atendimento receptivo e dar retorno para o usuário assegurando que todos sejam atendidos.
- 8.2** A CONTRATADA deverá fornecer ramais e licenças suficientes para suprir a demanda gerada pelas interações, bem como posicionar os usuários em fila em casos de alto volume de interações simultâneas.
- 8.3** A CONTRATADA será responsável pela contratação, pelo fornecimento e pelo pagamento das despesas provenientes das linhas 0800/08000, que deverão receber e fazer chamadas ilimitadas para telefones fixos e móveis e terem no mínimo 10 canais.
- 8.4** A CONTRATADA será responsável por disponibilizar envio de até 5.000 (cinco mil) SMS mensais.
- 8.5** Em caso de cancelamento ou após o término do contrato entre a ganhadora do certame e a Secretaria de Saúde, a CONTRATADA deverá transferir a titularidade das referidas linhas para a CONTRATANTE, que passará a ser detentora do contrato com a operadora de telefonia.
- 8.6** A responsabilidade pela solicitação de manutenção das linhas junto à operadora, será da empresa CONTRATADA.
- 8.7** O controle das ligações originadas e recebidas é de responsabilidade da empresa CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE solicitar relatórios sempre que julgar necessário.

IX. SOLUÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO E REGISTRO DE INTERAÇÕES

- 9.1** A solução deverá possuir:
- 9.1.1** APIs abertas para possíveis integrações, bem como integração com a solução de telefonia.
- 9.1.2** Campos de cadastros.
- 9.1.3** Campos para inserir histórico de interações.
- 9.1.4** Agenda integrada com lembrete das ações programadas.
- 9.1.5** Chat integrado com atendimento automático customizável e derivação para agentes.
- 9.1.6** Integração com e-mail e outros canais de comunicação.
- 9.1.7** A área de cadastro do usuário deverá agrupar o histórico de todos os canais.





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

- 9.1.8 Diversos campos personalizáveis para filtrar possíveis estágios de contato.
 - 9.1.9 Automação com macros.
 - 9.1.10 Criação de regras, alertas, notificações personalizadas, ativadas por situações específicas e preestabelecidas.
 - 9.1.11 Local para criação de base de conhecimento.
 - 9.1.12 Relatórios e gráficos diversos, com possibilidade de download em PDF e Excel.
 - 9.1.13 Configuração de SLA de retorno.
 - 9.1.14 Integração com outros canais como Facebook Messenger e WhatsApp Enterprise.
 - 9.1.15 Área de cadastro de Base de Conhecimento.
- 9.2 A CONTRATADA deverá fornecer 11 (onze) licenças da solução, de modo a suprir toda a demanda por licenças da equipe, sendo que deste total, 2 (dois) deverão ser fornecidas para os gestores do contrato da Secretaria, que poderão fiscalizar a plataforma e buscar informações na mesma.
- 9.3 As demais configurações do sistema estão descritas ao final deste Termo de Referência, nos requisitos da PROVA DE CONCEITO.

X. CIBERSEGURANÇA

10.1A CONTRATADA deverá possuir *firewall* NGFW (*Next-Generation Firewall*) que possua recursos avançados contra invasões, ameaças e proteção de rede de dados. O firewall mencionado deverá ter proteção nas seguintes instâncias:

10.1.1 Proteção Contra Ameaças de Alto Desempenho: Proteção contra ameaças do mercado e desempenho de inspeção SSL para proteger contra-ataques de malware ocultos no tráfego criptografado, além de proteção com system-on-a-chip aceleração e SD-WAN.

10.1.2 Atualizações de Inteligência de Ameaças: Deverá receber atualizações de inteligência de ameaças certificadas e contínuas para proteger a rede de contra-ataques conhecidos e desconhecidos.

10.1.3 Proteger Aplicativos de Missão Crítica: Segmentação escalável e latência ultrabaixa para proteção segmentos de rede.

10.1.4 Avaliação Contínua de Riscos via Automação: A solução deverá possuir recursos automatizados de fluxo de trabalho e auditoria para manter continuamente a postura de conformidade.

10.1.5 Gerenciamento de Segurança de Classe Corporativa: A solução deverá oferecer política de segurança consistente, com painel único para gerenciar ativos de segurança, independentemente do local e do formato.

10.2O *link* de dados para comportar a operação deverá ser do tipo *link* dedicado, com *link* de redundância para que não haja perda da conexão em caso de queda do sinal de internet. Os links mencionados são de responsabilidade da CONTRATADA.

10.3A CONTRATADA deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços (LGPD) previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e criminalmente por qualquer violação desse preceito.

10.4A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

10.5Para execução das atividades, deverão ser observados os seguintes pontos:

10.5.1 Controle de Acesso: o acesso as instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A CONTRATADA deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos agentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da CONTRATADA.

10.5.2 Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Secretaria de Saúde de Américo Brasiliense, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

finalidade. Toda informação originária da prestação dos serviços deverá ser disponibilizada somente pela CONTRATANTE e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

10.6 Equipamentos deverão conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades de segurança:

10.6.1 Cada colaborador deverá possuir *login* e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas por meio do *login* serão de responsabilidade do colaborador da CONTRATADA;

10.6.2 Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;

10.6.3 Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;

10.6.4 Proteção dos dados contra acesso indevido.

10.7A CONTRATADA deverá elaborar e utilizar políticas de senhas em todas as instâncias de processos de autenticação da solução de relacionamento e informações dos sistemas computacionais a ela relacionados, em conformidade com as melhores práticas e recomendações de segurança existentes no mercado.

10.8As instâncias de autenticações abrangem acesso a servidores, estações de trabalho, equipamentos de conectividade, *firewalls* e quaisquer outros equipamentos relacionados às aplicações da solução.

10.9A CONTRATADA deverá garantir a confidencialidade de todos os dados por ela recebidos, tanto dos serviços e consultas quanto das gravações das chamadas de qualquer meio.

XI. REGRAS PARA A PROVA DE CONCEITO

11.1A licitante terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da declaração que foi vencedora do certame, para atestar o atendimento dos requisitos técnicos fixados neste Termo de Referência, sob pena de desclassificação, caso não atenda e/ou não faça apresentação. O agendamento da prova de conceito deve ser feito com a Gilmara Cabral através do E-MAIL: coordab@americobrasiliense.sp.gov.br.

11.2Na ocasião, a licitante deverá apresentar as funcionalidades requeridas nos sistemas ofertados, em estrita obediência aos termos do Edital, do Termo de Referência e dos itens da Prova de Conceito.

11.3O licitante que, convocado, deixar de comparecer na data marcada para demonstração do sistema, salvo na hipótese de caso fortuito e força maior, devidamente justificada e aceita pelo Pregoeiro, será desclassificado automaticamente do certame; podendo, então, ocorrer a convocação do licitante classificado em segundo lugar e assim sucessivamente.

11.4A Prova de Conceito poderá ser acompanhada por todos os participantes da licitação, os quais, em hipótese alguma, poderão interrompê-la ou praticar qualquer ato que prejudique sua realização ou, ainda, que influencie o Pregoeiro, Equipe Técnica de Apoio e demais assistentes, sob pena de responsabilidade; sendo-lhe, no entanto, facultado o direito de eventualmente pronunciar-se no momento oportuno, qual seja, após declaração do vencedor do certame, nos termos do art. 4º, inciso XVIII da Lei Federal no 10.520/2002.

11.5Serão disponibilizados pela administração, data show e computador com acesso à internet sem nenhuma restrição de proxy ou firewall, para a licitante realizar a amostra. Demais equipamentos que forem necessários à apresentação deverão ser trazidos pela licitante.

11.6A ordem de apresentação das funcionalidades seguirá a mesma ordem descrita neste Termo de Referência.

11.7O atendimento aos requisitos descritos neste Termo de Referência será validado pela Equipe Técnica de Apoio do Pregão, formada por representantes da Secretaria de Saúde interessados na



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

contratação, os quais formalizarão relatório próprio, atestando ou não o atendimento aos requisitos exigidos, que integrará a ata da sessão do Pregão.

11.8A incompatibilidade do sistema apresentado com as características do especificadas do Edital e anexos implicará na rejeição desse, bem como na consequente desclassificação do licitante. Nesta situação, o Pregoeiro convocará o detentor da segunda melhor proposta a realizar a amostra e assim sucessivamente, até classificação definitiva do licitante.

11.9A não demonstração de qualquer item exigidos implicará na desclassificação imediata da proponente no certame, situação que ensejará, como acima referido, na convocação do segundo colocado para realização da amostra.

11.10 Aprovado na amostra, o licitante terá aberto o envelope com os documentos habilitatórios, passando o Pregoeiro para a fase de habilitação.

11.11 O licitante que queira recorrer, há de manifestar sua intenção ao final da habilitação, quando da declaração do vencedor do certame.

XII. CONFIDENCIALIDADE

12.1A CONTRATADA se obriga a manter absoluto sigilo quanto às informações pertinentes aos serviços que deverão ser executados, vedada sua divulgação.

12.2 Cada colaborador deverá assinar o Termo de Confidencialidade onde se compromete a manter total sigilo referente as informações dos usuários.

XIII. SLA – ACORDO QUANTO AO NÍVEL DE SERVIÇOS

13.1A operação deverá estar disponível para uso 99% do tempo estipulado em contrato dentro do mês.

13.2 Na hipótese do não atendimento dessa meta de disponibilidade dos serviços, ficam fixadas as seguintes regras de ajuste nos pagamentos:

Período de Indisponibilidade	Ajuste no pagamento dos serviços
De 1 até 2% acima do SLA	Redução de 5% (cinco por cento) do pagamento referente ao valor total do mês
De 2,1% até 5% acima do SLA	Redução de 10% (dez por cento) do pagamento referente ao valor total do mês
De 5,1% até 10% acima do SLA	Redução de 20% (vinte por cento) do pagamento referente ao valor total do mês
De 10,1% até 15% acima do SLA	Redução de 30% (trinta por cento) do pagamento referente ao valor total do mês
Mais que 15,1% acima do SLA	Redução de 50% (cinquenta por cento) do pagamento referente ao valor total do mês, e possibilidade de outras penalizações previstas em contrato e na lei.

13.3 Constituem exceções ao SLA:

13.3.1 Caso fortuito ou força maior.

13.3.2 Operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos ou sistemas que não sejam de responsabilidade ou de controle direto da CONTRATADA.





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

- 13.3.3** Falha de equipamento ou de sistemas ocasionada pelo CONTRATANTE.
- 13.3.4** Realização de testes, ajustes e manutenção necessários à prestação dos serviços desde que notificados com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.
- 13.3.5** Falhas decorrentes de atos ou omissões sobre as quais a CONTRATADA não tenha controle direto.

XIV. FASE DE IMPLANTAÇÃO E PRAZOS

- 14.1A** implantação e início da execução dos serviços deverão ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de recebimento da Ordem de Serviços, que será providenciada pela unidade requisitante.
- 14.2A** implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura mobiliária e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos profissionais necessários para o início da operação.
- 14.3** Pelo descumprimento dos prazos acordados, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multas específicas, que incidirão:
- 14.3.1** caso os serviços não se iniciem, injustificadamente, no prazo definido;
- 14.3.2** caso a CONTRATADA, injustificadamente, não disponibilize o acesso às plataformas mencionadas neste Termo de Referência.
- 14.4** As multas estipuladas são:
- 14.4.1** 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 10 (dez) dias. Após o 10º (décimo) dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, configurando inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral;
- 14.4.2** 3% (três por cento) do valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima;
- 14.4.3** 0,1% (um décimo por cento) por dia sobre o valor do contrato em caso de atraso para disponibilização ao acesso às plataformas.
- 14.5** O pagamento da implantação somente será efetivado após a auditoria da infraestrutura de telefonia, tecnologia e segurança, bem como comprovação da instalação do gerador de energia e das linhas 0800/08000.

XV. CAPACIDADE TÉCNICA

- 15.1** A empresa que ofertar o menor preço deverá apresentar, juntamente com os documentos de habilitação:
- 15.2** Atestado de capacidade técnico-operacional expedido por órgão público ou privado em nome da licitante que comprove o fornecimento do objeto dessa licitação em quantidade compatível. Entende-se como compatível no mínimo 50% dos quantitativos licitado.
- 15.3** Em atendimento à compatibilidade de características, NÃO SERÃO ACEITOS atestados de capacidade técnica relativos a operações de Televendas e Pesquisas, sendo necessária a comprovação de atendimento especificamente prestados na área de SAÚDE PÚBLICA, o que trará mais segurança à CONTRATANTE no sentido da habilidade e conhecimento da CONTRATADA em relação aos serviços prestados à Secretaria de Saúde e encontra amparo na Súmula Nº 24 do TCESP.
- 15.4** Declaração em nome da licitante de que, se arrematante do certame, se compromete a apresentar contrato com empresa fornecedora de serviços de cibersegurança para comprovar a utilização dos equipamentos mencionados no item X deste Termo de Referência.
- 15.5** Declaração em nome da licitante de que, se arrematante do certame, se compromete a contratar linhas 0800/08000 e gerador de energia conforme condições, prazos e especificações contidas neste Termo de Referência.



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

15.6 Os contratos com os referidos serviços deverão ser apresentados para ocasião da assinatura do contrato, estando sujeita às penalidades contidas neste Termo de Referência caso não ocorra a apresentação dos mesmos.

XVI. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1 Executar fielmente o ajustado, prestando os serviços descritos neste Termo de Referência.

16.2 Realizar a implantação e operação do sistema de comunicação de dados.

16.3 Efetuar os serviços no local, prazos e condições estipulado neste Termo de Referência.

16.4 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do objeto principal deste Edital.

16.5 Instruir seus empregados a cumprir todas as orientações repassadas pela Administração.

16.6 Efetuar substituição dos empregados sempre que constatadas falhas ou problemas que possam comprometer a perfeita execução do objeto, comunicando ao Fiscal do Contrato, com até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

16.7 Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade o pessoal necessário à perfeita execução do objeto.

16.8 Prestar esclarecimentos, sempre que solicitado, sobre toda e qualquer informação relativa aos serviços prestados, assegurando as condições necessárias ao acompanhamento, supervisão, fiscalização, avaliação da execução e dos resultados dos serviços.

16.9 Arcar com todos os tributos que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os serviços ajustados.

16.10 Tratar como “segredos comerciais e confidenciais”, e não fazer uso comercial de quaisquer dados, principalmente de prontuário médico, processo e demais informações relativas aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros, assim como não manter cópias ou arquivos após o término do serviço (dados protegidos pelo sigilo fiscal, conforme art. 198 da Lei Federal nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 – Código Tributário Nacional).

16.11 Implantar adequadamente a execução e supervisão dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando sempre os serviços de forma meticulosa, mantendo em perfeita ordem o ambiente de trabalho, equipamentos e materiais utilizados.

16.12 Responsabilizar-se, pelo cumprimento por parte de seus empregados das normas disciplinares e operacionais determinadas pela CONTRATANTE.

16.13 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pela CONTRATANTE, com observância às normas, legislação e as recomendações aceitas pela boa técnica.

16.14 Cobrir qualquer ausência de seus empregados por outros de mesma função, devidamente habilitado, sob pena de desconto no pagamento mensal correspondente à unidade serviço/dia.

16.15 A reincidência de falta de cobertura, com prejuízo aos serviços contratados, poderá gerar a aplicação das penalidades administrativas previstas em Contrato.

16.16 Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.

16.17 A fim de não prejudicar o bom andamento do serviço, sempre que houver substituições não imediatas, tais como férias, rescisão, licença maternidade, o empregado substituto deverá ser treinado antecipadamente nas instalações da CONTRATANTE no prazo de uma semana.

16.18 Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, bem como permitir ao fiscal do Contrato o acesso a estas informações sempre que necessário.

16.19 A CONTRATADA deverá orientar e acompanhar seus colaboradores quanto ao nível de relacionamento e polidez com os usuários para evitar queixas ou reclamações por interações inadequadas dos agentes.

16.20 Assegurar de forma rápida e eficiente comunicação entre as partes durante a execução do contrato, além da facilidade para treinamentos e integrações.



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

- 16.21** O serviço deverá ser realizado por agentes especialmente treinados para este fim, utilizando-se de sistema informatizado, com o qual terão acesso às informações da base de dados da Secretaria de Saúde necessárias à operação.
- 16.22** Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 16.23** Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados ou informações dos serviços realizados no objeto do contrato.
- 16.24** Coordenar a execução dos serviços em comum acordo com a CONTRATANTE, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações nos serviços prestados.
- 16.25** Prover seus colaboradores de equipamentos, materiais de segurança individuais e coletivos para a execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente contrato.
- 16.26** Observar rigorosamente a legislação vigente e demais normas técnicas e regulamentos pertinentes às atividades descritas.
- 16.27** Os custos referentes ao material didático dos treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 16.28** Promover reuniões periódicas com seus colaboradores com objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, apresentando a CONTRATANTE relatórios de presença e atas das mesmas.
- 16.29** Elaborar e aplicar plano de treinamento e reciclagem de conhecimentos com toda equipe de atendimento ao usuário a fim de promover o constante desenvolvimento da equipe.
- 16.30** Manter os indicadores de níveis de serviços e SLA de acordo com o nível de qualidade estabelecido neste Termo de Referência.
- 16.31** Não subcontratar parcial ou total os serviços deste Termo de Referência.
- 16.32** A CONTRATADA, obrigatoriamente, deverá manter a prestação dos serviços contratados, devendo prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados, em razão de, por exemplo: queda de energia elétrica, queda de raios, greves, falhas de PABX, dos servidores, de sistemas sob responsabilidade da CONTRATADA ou de qualquer outro recurso da Rede.
- 16.33** Fornecer a todos os seus colaboradores TERMO DE CONFIDENCIALIDADE referente a todas as informações que venham a ser fornecidas pela CONTRATANTE, que deverá ser assinado e respeitado, sob pena de quebra de contrato.
- 16.34** Acatar todas as orientações do setor competente da CONTRATANTE, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo Gestor contratual e atendendo às reclamações formuladas.
- 16.35** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.
- 16.36** Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 16.37** Assumir a responsabilidade pelos serviços prestados, não transferindo o ônus por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pelo qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a Secretaria de Saúde de Américo Brasiliense.
- 16.38** Exibir a competente comprovação do recolhimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como fornecimento de vales transportes e refeição, EPIS, se houverem, apresentando mensalmente, junto com a Nota Fiscal/Fatura, os comprovantes de quitação de INSS, FGTS, dentre outros que se fizerem necessários.



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

16.39 Responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE, ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por consequências decorrentes de ações judiciais, que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento deste contrato.

16.40 Manter o foco nos resultados da operação, sempre objetivando a inteligência e otimização dos serviços de saúde, assim como a redução dos índices de absenteísmo.

16.41 Apresentar mensalmente à CONTRATANTE o Relatório Técnico-Gerencial, no qual estarão registradas todas as informações sobre a operação e os resultados da mesma.

16.42 Comunicar por escrito à CONTRATANTE, através de ocorrência, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.

16.43 Manter, por si, por seus colaboradores, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação da CONTRATANTE.

16.44 A CONTRATADA deverá possuir *firewall* NGFW (*Next-Generation Firewall*) que possua recursos avançados contra invasões, ameaças e proteção de rede de dados, conforme especificações contidas no item X deste Termo de Referência.

16.45 A CONTRATADA deverá fornecer 11 (onze) licenças da solução de suporte ao usuário, de modo a suprir toda a demanda por licenças da equipe, sendo que deste total, 2 (duas) deverão ser fornecidas para os gestores do contrato da Secretaria de Saúde, que poderão fiscalizar a plataforma e buscar informações na mesma.

16.46 CONTRATADA deverá fornecer ramais e licenças suficientes para suprir a demanda gerada pelas interações, bem como posicionar os usuários em fila na solução de PABX em casos de alto volume de interações simultâneas.

16.47 A CONTRATADA será responsável pela contratação, pelo fornecimento e pelo pagamento das despesas provenientes das linhas 0800/08000, que deverão receber e fazer chamadas ilimitadas para telefones fixos e móveis e terem no mínimo 10 canais.

16.48 A CONTRATADA será responsável por disponibilizar envio de até 5.000 (cinco mil) SMS mensais.

16.49 A CONTRATADA deverá disponibilizar link de internet dedicado e link de contingência evitando interrupções do serviço. As referidas estruturas são de responsabilidade da CONTRATADA, bem como as despesas provenientes das mesmas.

16.50 Para que não haja paralização da operação e nem prejuízo dos resultados, a CONTRATADA deve possuir gerador de energia que comporte no mínimo 12 horas de funcionamento da operação sem necessidade de energia elétrica e com acionamento automático.

XVII. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

17.1 Prestar todas as informações necessárias ao fiel cumprimento do presente instrumento.

17.2 Atestar a Nota Fiscal/ Fatura de acordo com os serviços efetuados, quando em conformidade com o presente contrato, encaminhando-a ao setor competente para as providências relativas ao pagamento.

17.3 Fiscalizar a execução do ajuste, providenciando a emissão da Ordem de Serviços e as demais solicitações escritas.

17.4 Fiscalizar e inspecionar os serviços verificando o cumprimento das especificações técnicas, podendo submetê-los a testes de aceitação e, rejeitá-los, quando estes não atenderem ao especificado.

17.5 Fornecer a qualquer tempo e com o máximo de presteza, mediante solicitação escrita da CONTRATADA, informações adicionais, dirimir dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos.

17.6 Ministrando orientação e treinamentos antes do início da execução dos serviços acerca de todas as normas e regras da Secretaria de Saúde e SUS, e/ou reciclagem suficiente ao executante do serviço, sempre que se fizer necessário ou quando requerido.



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

17.7Ministrar orientação e treinamentos antes do início da execução dos serviços acerca de todas as funcionalidades do software que será utilizado pela CONTRATADA.

17.8A CONTRATANTE se reserva no direito de exercer a fiscalização através dos softwares de controle ou qualquer outro meio eleito para tal.

XVIII. ACEITE

18.1O termo de aceite dos respectivos serviços será emitido pelo(s) gestor(es) do contrato designado(s) pela Administração após a conferência de documentos, e se necessário, a realização de diligência para verificar se a licitante cumpriu fielmente aos requisitos deste Termo de Referência.

XIX. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

19.1O pagamento da contratação do serviço deverá ser realizado mensalmente, em 12 (doze) parcelas a partir da emissão da Ordem de Serviço.

19.2O pagamento da implantação do projeto deverá ser realizado em 1 (uma) parcela após a auditoria e certificação de atendimento a todos os pré requisitos exigidos neste Termo de Referência.

19.3Os pagamentos serão efetuados em até 10 dias após apresentação pela CONTRATADA de Nota Fiscal / Fatura mensal correspondente ao serviço executado para atestação e pagamento, juntamente com Relatório Técnico Gerencial que demonstre os resultados e indicadores do serviço.

19.4Os pagamentos serão efetuados mediante crédito em conta corrente devendo a CONTRATADA informar o número do banco, da agência e conta bancária, ou através de banco credenciado, a critério da Administração.

I. PRAZO DE VIGÊNCIA e REAJUSTE

1.1 O presente contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, contados do recebimento da Ordem de Início dos serviços, podendo ser prorrogado, a critério das partes, até o limite estabelecido na Lei Federal n.º 8.666/93 e suas posteriores alterações.

1.2 O preço contratado será reajustado, após 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta comercial, aplicando-se o IPCA ou outro índice que venha a substituí-lo.

PROVA DE CONCEITO

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

SOLUÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO E REGISTRO DE INTERAÇÕES

1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS E TECNOLÓGICOS

1.1 A solução deve operar em ambiente 100% compatível com padrões WEB.

1.2 A solução deve oferecer suporte por vários canais de comunicação: chat, telefone, E-mail, tutoriais online.

1.3 A solução deve permitir que todas os seus módulos sejam acessados utilizando-se os principais navegadores de acesso à internet do mercado (ex. Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari), nas suas versões mais recentes.

1.4 A solução deverá ser compatível com protocolos HTTPS.

1.5 A solução deve oferecer APIs de integração para consultas, alterações e inserções.

1.6 As bases de dados e aplicações podem ser replicadas e mantidas atualizadas on-line em site de backup, em outro datacenter externo, para situações de contingência.





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

1.7 A solução deve permitir rotinas gerenciadas de backups dos dados, e regra de *recovery point objective* diário para casos de parada inesperadas (*crash*) do banco de dados.

2. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS PARA AMOSTRA - DEMONSTRAÇÃO, EXECUÇÃO E VERIFICAÇÃO.

2.1 Possuir integração API via método: GET, POST e PATCH.

2.2 Disponibilizar chave token para uso das APIs.

2.3 Possuir tela inicial com principais campos:

2.3.1 Interações próprias.

2.3.2 Interações da equipe.

2.3.3 Mural de Avisos.

2.3.4 Mensagens.

2.3.5 Chats.

2.3.6 Agenda.

2.3.7 Possuir central de ajuda com:

2.3.7.1 Base de conhecimento.

2.3.7.2 Atualizações da solução.

2.3.7.3 Perguntas frequentes respondidas.

2.3.7.4 Suporte online e por multicanais.

2.4 Permitir a criação, edição e transferência de interações.

2.5 Permitir a visualização ordenada e por filtro das interações criadas: abertas e encerradas.

2.6 Permitir exportação de todas as interações em Excel ou CSV, com parâmetros selecionáveis.

2.7 Permitir a importação de Usuários do SUS a partir de planilha Excel, para criar novos cadastros ou atualizar existentes.

2.8 Permitir a criação de perfis de acesso com login e senha.

2.9 Conter opções de automação com macros para execução de tarefas.

2.10 Conter opções de automação com gatilhos através de regras configuráveis.

2.11 As automações devem possuir layout configurável.

2.12 Gerar alertas e notificações ao alcançar fatores pré-estabelecidos e editáveis.

2.13 Oferecer área de chat interno entre agentes.

2.14 Permitir que gestores e supervisores acompanhem e monitorem todas as interações.

2.15 Possuir opções de criação de *templates* para classificação de interações.

2.16 Possuir área para criação de respostas padrões e respostas automáticas.

2.17 Gerar e exibir indicadores de performance e produtividade:

2.17.1 A solução deve oferecer indicadores de todos os processos realizados na plataforma.



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

- 2.17.2** Os indicadores devem ser atualizados em tempo real e exibidos na tela através de gráficos, tabelas e listas.
- 2.17.3** A solução deve oferecer área para criação de painéis personalizáveis para exibição dos indicadores.
- 2.17.4** Os indicadores padrão e personalizados devem ser exportáveis em CSV e Excel.
- 2.18** Os processos gerados na solução devem possuir conexão e rastreabilidade.
- 2.19** Oferecer relatórios de todas as atividades da solução, exportáveis em CSV e Excel com apontamentos de:
- 2.19.1** Número do protocolo.
 - 2.19.2** Indicador de SLA.
 - 2.19.3** Contratos.
 - 2.19.4** Responsável por ação.
 - 2.19.5** Usuários do SUS.
 - 2.19.6** Tipo de atividade.
 - 2.19.7** Descrição.
 - 2.19.8** Ação.
 - 2.19.9** Urgência.
 - 2.19.10** Data de abertura.
 - 2.19.11** Data de conclusão.
 - 2.19.12** Interações públicas.
 - 2.19.13** Interações internas.
 - 2.19.14** Status.
 - 2.19.15** Acessos à solução.
 - 2.19.16** Interações por Usuário do SUS.
 - 2.19.17** Interações por agente.
 - 2.19.18** Tempo decorrido.
 - 2.19.19** Histórico do chat.
 - 2.19.20** Histórico do chat interno.
 - 2.19.21** Relatórios personalizáveis das interações através de filtros e indicadores para:
 - 2.19.21.1** Assunto.
 - 2.19.21.2** Local.
 - 2.19.21.3** Classificação.
 - 2.19.21.4** Categoria.
 - 2.19.21.5** TAG (marcador).
 - 2.19.21.6** Justificativa.
 - 2.19.21.7** Aberto em.





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

- 2.19.21.8 Resolvido em.
- 2.19.21.9 Cancelado em.
- 2.19.21.10 Fechado em.
- 2.19.21.11 Interação pai.
- 2.19.21.12 Sequência.
- 2.19.21.13 Cc.
- 2.20O chat deve exibir lista de contatos em andamento e aguardando.
- 2.21Exibir as mensagens enviadas.
- 2.22Exibir as mensagens recebidas.
- 2.23Exibir as mensagens excluídas.
- 2.24Gerar número de protocolo por interação.
- 2.25Permitir criação e edição de anúncios e notícias através de Mural de Aviso.
- 2.26A permissão para criar e editar avisos deve ser configurável.
- 2.27Possuir Integração por E-mail que:
 - 2.27.1 Converta E-mail em registros.
 - 2.27.2 Encaminhe os E-mails recebidos à solução automaticamente.
 - 2.27.3 Possua número ilimitado de integrações com contas.
 - 2.27.4 Gere indicadores dos fluxos de E-mails enviados e recebidos.
- 2.28Possuir campos personalizáveis para customizar tela de interações e de cadastro de pessoas com:
 - 2.28.1 Texto de uma linha.
 - 2.28.2 Texto com mais linhas.
 - 2.28.3 Texto com HTML.
 - 2.28.4 URL.
 - 2.28.5 Data.
 - 2.28.6 Hora.
 - 2.28.7 Data e hora.
 - 2.28.8 Arquivo.
 - 2.28.9 Seleção múltipla.
 - 2.28.10 Expressão regular.
 - 2.28.11 Lista de pessoas.
 - 2.28.12 Lista de usuários do SUS.
 - 2.28.13 Lista de agentes.
- 2.29Possuir integração via Chat e WhatsApp – Facebook Inc Oficial, em tempo real, permitindo:
 - 2.29.1 Várias conversas simultaneamente.
 - 2.29.2 Distribuição automática entre os agentes disponíveis.





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

- 2.29.3 Que todas as conversas virem interações automaticamente.
- 2.29.4 Que administradores consigam acompanhar todas as conversas em tempo real.
- 2.29.5 Enviar anexos.
- 2.29.6 Transferir registros.





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

**PREGÃO PRESENCIAL Nº 0008/2023
PROCESSO Nº 0014/2023**

A empresa....., devidamente inscrita no CNPJ sob nº, com sede na, por seu representante, em conformidade com o disposto no artigo 4º, inciso VII, da Lei nº 10.520/2002, DECLARA que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos no Edital que rege o certame acima indicado.

Local e data.

Assinatura do Representante do Licitante
RG nº ...





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

**ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O
MINISTÉRIO DO TRABALHO**

**EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 0008/2023
PROCESSO Nº 0014/2023**

Eu....., representante legal da empresa....., interessada em participar do PREGÃO PRESENCIAL Nº 0008/2023 da Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense, declaro sob as penas da lei, que, a empresa está em situação regular perante o Ministério do Trabalho no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII, do artigo 7º, da Constituição Federal.

Local e data.

Assinatura do Representante do Licitante
RG nº ...





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 0008/2023

PROCESSO Nº0014/2023

ANEXO V - DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

DECLARO, sob as penas da lei, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, que a empresa _____ (denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº _____ é microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do enquadramento previsto na Lei Complementar nº123, de 14 de dezembro de 2006, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório do Pregão Presencial nº0008/2023, realizado pelo Município de Américo Brasiliense, Estado de São Paulo.

Local e data.

Assinatura do Representante do Licitante
RG nº ...





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

ANEXO VI - MINUTA CONTRATO EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 0008/2023 PROCESSO Nº0014/2023

INSTRUMENTO CONTRATUAL Nº >>>/2023

I - DAS PARTES CONTRATANTES

CONTRATANTE: Município de Américo Brasiliense, pessoa jurídica de direito público interno, CNPJ: 43.976.166/0001-50, com sede à Av. Eugênio Voltarel, n. 25, neste ato representado pelo Prefeito do Município Sr. Dirceu Brás Pano.

CONTRATADA: _____ CNPJ n.º _____, INSCR. ESTADUAL n.º _____, com sede à _____, n.º _____, Cidade de _____, Estado de _____, neste ato representada por _____, RG: _____ e CPF: _____

II - DO OBJETO

1.1. **Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de inteligência, gerenciamento, inovação e apoio para acompanhamento, monitoramento e redução do absenteísmo com o intuito de melhorar a resolutividade da Rede da Secretaria de Saúde do Município**, para atendimento das necessidades do Departamento de Saúde de Américo Brasiliense, de acordo com as especificações, quantidades, condições do Termo de Referência do Edital, conforme valores unitários e globais constantes do termo de adjudicação do processo licitatório de Pregão nº 0008/2023 e da proposta da CONTRATADA, os quais ficam fazendo parte deste instrumento.

III - SUPORTE LEGAL

3.1. Lei Federal 8.666/93, com alterações posteriores e normas do Edital e demais anexos do PREGÃO PRESENCIAL Nº 0008/2023, ao qual se encontra vinculado.

IV - SUPORTE FINANCEIRO

4.1. Os recursos financeiros serão atendidos por verbas de recursos constantes do orçamento vigente, conforme classificação: **Ficha Orçamentária 259 – Recurso Próprio**.

V - VIGÊNCIA DO CONTRATO

5.1. O presente contrato terá duração de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura e vigorará até que se esgote o saldo contratado ou o período citado, facultada a sua prorrogação ou a celebração de Termo Aditivo entre as partes, nos termos estabelecidos na Lei nº 8.666/93 e suas atualizações.

VI - REAJUSTE, PREÇOS E PAGAMENTO

6 Os preços contratados serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, de acordo com a variação do IPCA, no período ou quando houver necessidade do reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, contados após data base da proposta conforme Art. 40, inciso XI da Lei 8666/93.





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

6.1. Nestes termos, o valor do contrato e as condições de pagamento ficam assim fixados:

Lote	ITEM	UN.	QUANT.	Descrição dos Serviços	Preço Unitário	Preço Total
	1	mês	12	CONTRATAÇÃO DE 04 AGENTES TELEFONICOS PARA AGENDAMENTO DE CONSULTAS E CAMPANHAS DA SAUDE POR UM PERIODO DE 12 MESES, conforme Anexo II – Termo de Referência do Edital.		
2	sv	1	IMPLANTAÇÃO DA OPERAÇÃO			

Valor total do contrato: R\$ _____

6.2. O pagamento será efetuado em **até 30 (trinta) dias** após o recebimento definitivo do objeto, ou da respectiva parcela, por meio de depósito em conta corrente, após a apresentação da nota fiscal/fatura eletrônica devidamente atestada pelo Diretor do Departamento competente e será realizado proporcionalmente à quantidade efetivamente recebida em definitivo.

6.3. As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas ao fornecedor, caso em que o prazo para pagamento reiniciar-se-á à partir da reapresentação do documento devidamente regularizado.

VII – RESCISÃO

7.1. Este contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo Município ou bilateralmente, atendendo sempre o interesse público e o disposto nos artigos 77 a 80, da Lei Federal Nº 8666/93 e alterações posteriores.

VIII - DA FISCALIZAÇÃO

8.1. Não obstante o fato de a CONTRATADA ser a única e exclusiva responsável pela execução do objeto, a Administração, sem restringir a plenitude dessa responsabilidade exercerá a mais ampla e completa fiscalização do ajuste.

8.2. Independente da fiscalização rotineira, a Prefeitura poderá utilizar controle tecnológico independente para a constatação da qualidade, através de empresa ou instituto especializado, caso em que a CONTRATADA se obriga à aceitação dos laudos técnicos emitidos e a corrigir as eventuais falhas apontadas ou a substituir os materiais considerados insatisfatórios ou inadequados, por sua conta e risco.

8.3. As despesas de laudos de análise dos serviços que se fizerem necessários quando da ocorrência de discordância entre as partes, e quando do não atendimento das especificações, objeto deste instrumento, correrão por conta da CONTRATADA.

8.4. Os materiais, acessórios e equipamentos entregues pela CONTRATADA que não atenderem às especificações serão rejeitados pelos técnicos da Prefeitura, devendo ser repostos no prazo estipulado pelo fiscal do contrato, livres das causas de sua rejeição.

8.5. A fiscalização para cumprimento do presente contrato, por parte da Prefeitura, poderá ser alterada e/ou complementada, a qualquer tempo, mediante autorização do PREFEITO MUNICIPAL e posterior comunicação à CONTRATADA.

Assinado por 1 pessoa: DIRCEU BRÁS PANO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://americobrasiliense.1doc.com.br/verificacao/D34F-1B46-D564-B358> e informe o código D34F-1B46-D564-B358





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

8.6. Fica designado pela Prefeitura o(a) servidor(a) **Gilmara Cabral da Silva**, CPF nº, cargo....., como gestor e fiscal do contrato, bem como, prestar toda assistência e orientação que se fizerem necessárias, que poderá, junto ao representante da CONTRATADA, solicitar a correção de eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas, as quais, se não forem sanadas no prazo estabelecido, serão objeto de comunicação oficial à CONTRATADA, para aplicação das penalidades cabíveis.

8.7. Caberá ao servidor indicado pela Administração, conforme item anterior, o acompanhamento efetivo do cumprimento pela CONTRATADA, dos termos do presente contrato, em observância ao disposto no inc. III, art. 58 e art. 67 da Lei n.º 8666/93.

IX - CLÁUSULAS OPERACIONAIS

9.1. O objeto desta licitação deverá ser realizado pela contratada conforme as especificações mínimas do Termo de Referência – Anexo II do Edital do Pregão Presencial 0008/2023, responsabilizando-se integralmente por eventuais prejuízos decorrentes da execução dos serviços.

X – DAS MULTAS E PENALIDADES

10.1. Sem prejuízo das sanções previstas no artigo 7º, da lei Federal nº 10.520/02 e artigo 87, da lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, a Contratada ficará sujeita às seguintes penalidades:

10.1.1. Pela recusa injustificada em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido: multa de 20% (vinte por cento).

10.1.2. Pela recusa injustificada de retirar a Ordem de Fornecimento dentro do prazo de 02 (dois) dias de recebê-la dentro de sua validade: multa de 20% (vinte por cento).

10.2. Pelo atraso injustificado na execução dos serviços:

10.2.1. Até 30 (trinta) dias de atraso após o prazo de entrega: multa de 0,3% (três décimos por cento), por dia de atraso, calculada sobre o valor total da Ordem de Fornecimento;

10.2.2. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia ter-se-á por concretizada a inexecução total da obrigação.

10.3. Pela inexecução total do ajuste, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da Ordem de Fornecimento.

10.4. Aplicada qualquer multa, a Administração descontará o seu valor do primeiro pagamento que fizer à Contratada após a sua imposição, podendo ainda ser cobrada judicialmente ou extrajudicialmente, a critério do Município.

10.5. As multas previstas têm caráter unicamente moratório e, conseqüentemente, o respectivo pagamento não exime a Contratada da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato acarretar à Administração ou a terceiros;

10.6. As multas poderão ser cumulativas, reiteradas e aplicadas em dobro, sempre que se repetir o



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

motivo.

10.7. Da intenção de aplicação de qualquer das penalidades previstas será concedido prazo para defesa prévia de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação, exceto nos casos em que a sanção for estabelecida com base no inciso IV, do artigo 87, da Lei Federal nº 8.666/93, devidamente atualizada, quando o prazo para apresentação de defesa pelo interessado será de 10 (dez) dias a contar da abertura de vista do respectivo processo, nos termos do artigo 87, § 3º, da mesma lei.

10.8. Da aplicação da sanção caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação do apenado.

10.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas, esgotada a fase recursal, no Cadastro de Fornecedores do Município. No caso de impedimento do direito de licitar e contratar, o licitante terá seu cadastro cancelado por igual período.

10.10. No caso de ocorrência de uma, algumas ou todas as hipóteses discriminadas no subitem 1, supra, a Administração poderá contratar com a licitante imediatamente melhor classificada, desde que atendidas as exigências habilitatórias, podendo o(a) pregoeiro(a) negociar o valor ofertado a fim de que seja obtido melhor preço, observando-se o prazo recursal estabelecido nos itens anteriores.

XI – CONDIÇÕES GERAIS

11.01. Integra o presente contrato para todos os fins, o Edital e seus anexos, a proposta da contratada, bem como a Ata da Sessão do Pregão.

11.02. A via de comunicação oficial para transmissão de documentos entre a contratante e a contratada será o **e-mail institucional** informado pela contratada na proposta ou no Anexo VII – Termo de Ciência e Notificação.

11.03. Fica fixado o Foro da Comarca a que está jurisdicionado o Município de Américo Brasiliense para a resolução de litígios decorrentes da execução deste contrato, o qual está vinculado ao certame licitatório que lhe deu origem e regido pelas normas do Direito Administrativo e, em especial pela Lei 8.666/93, com suas alterações e pelas normas estabelecidas no Edital do Pregão Presencial nº 0008/2023 e seus Anexos.

11.04. E, por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento contratual, em três vias de igual teor, prometendo cumpri-lo e respeitá-lo, por si e por seus sucessores.

CONTRATANTE

CONTRATADA





Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

ANEXO VII - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO TCE/SP EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 0008/2023 PROCESSO Nº0014/2023

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE AMÉRICO BRASILIENSE

CONTRATADO:

EMPENHO Nº.:

OBJETO:

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCE/SP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCE/SP – CadTCE/SP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Américo Brasiliense, data.



Prefeitura Municipal de Américo Brasiliense

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE: PREFEITURA MUNICIPAL DE AMÉRICO BRASILIENSE

Nome: Dirceu Brás Pano Cargo: Prefeito Municipal CPF: 020.379.978-09

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME: PREFEITURA MUNICIPAL DE AMÉRICO BRASILIENSE

Nome: Dirceu Brás Pano Cargo: Prefeito Municipal CPF: 020.379.978-09

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante: PREFEITURA MUNICIPAL DE AMÉRICO BRASILIENSE

Nome: Dirceu Brás Pano Cargo: Prefeito Municipal CPF: 020.379.978-09

Assinatura: _____

Pela contratada: NOME DA EMPRESA Nome: Nome do representante

Cargo: Representante Legal CPF: XXX.XXX.XXX-XX

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE AMÉRICO BRASILIENSE

Nome: Dirceu Brás Pano Cargo: Prefeito Municipal CPF: 020.379.978-09

Assinatura: _____

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

RESPONSÁVEL PELA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE OU LICITAÇÃO:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

RESPONSÁVEL PELO PARECER JURÍDICO:

Nome: Rafael Stevan Cargo: Procurador Jurídico OAB/SP: 241.866

Assinatura: _____

**PREGÃO PRESENCIAL NÚMERO 0008/2023
PROCESSO N. 0014/2023**

Encontra-se aberto o pregão supracitado para **Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de inteligência, gerenciamento, inovação e apoio para acompanhamento, monitoramento e redução do absenteísmo com o intuito de melhorar a resolutividade da Rede da Secretaria de Saúde de Américo Brasiliense**. O Edital na íntegra poderá ser acessado através do portal www.americobrasiliense.sp.gov.br link Transparência/Licitações e no Paço Municipal, sito à Av. Eugênio Voltarel, 25 - Centro. Os envelopes serão recebidos no dia **14/03/2023 às 09h30**, na sala de reuniões do Paço Municipal.

**DIRCEU BRÁS PANO
PREFEITO**





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: D34F-1B46-D564-B358

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ DIRCEU BRÁS PANO (CPF 020.XXX.XXX-09) em 24/02/2023 09:39:17 (GMT-03:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://americobrasiliense.1doc.com.br/verificacao/D34F-1B46-D564-B358>